

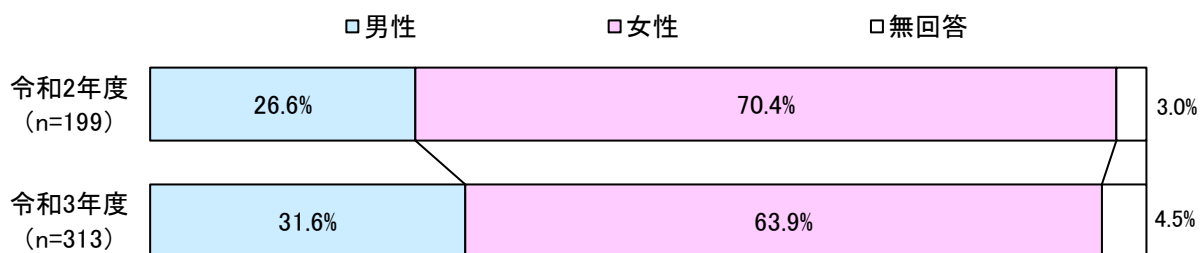
令和3年度目黒区高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間：令和3年11月1日～11月30日

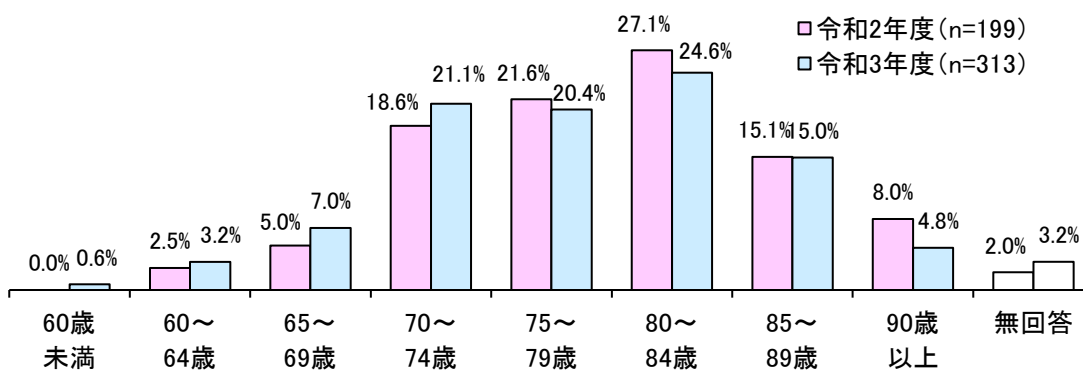
回収枚数： 313枚

(1)回答者の属性

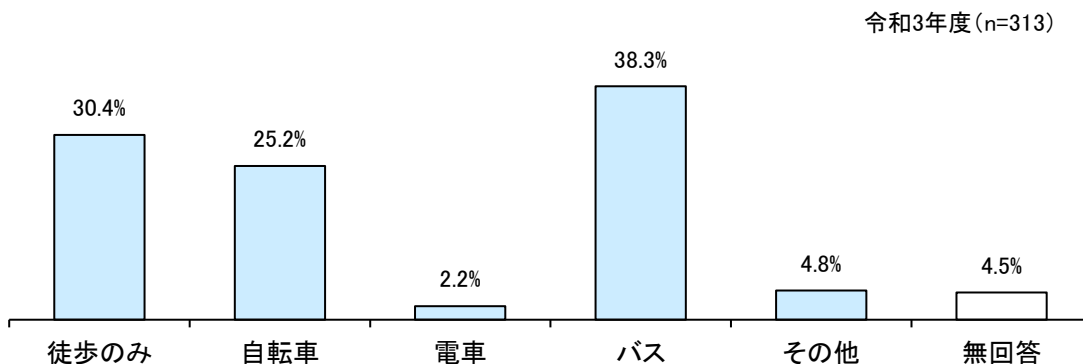
①性別



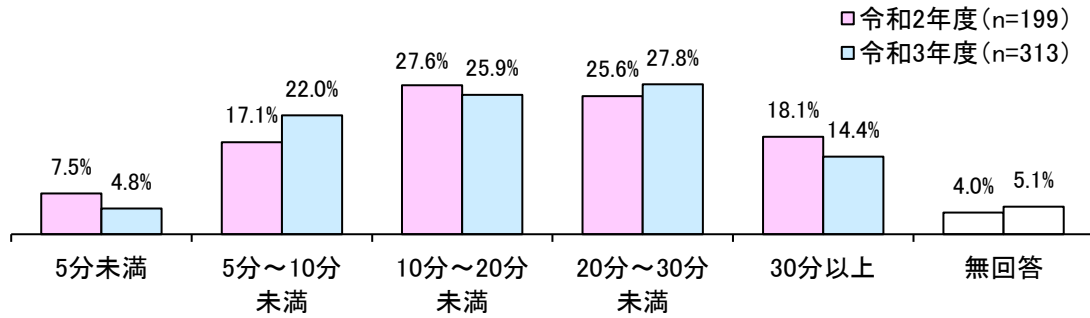
②年齢



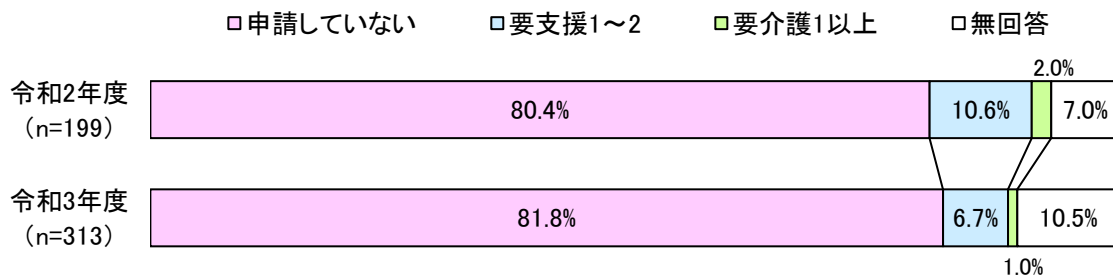
③主な交通手段



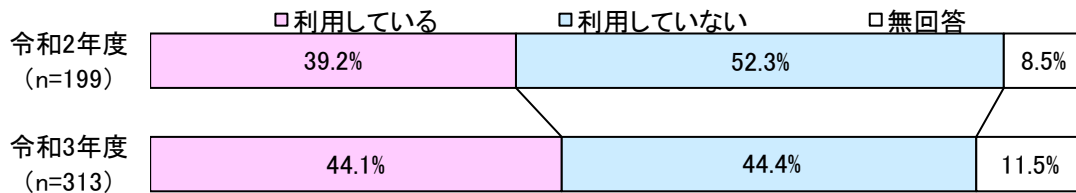
④所要時間



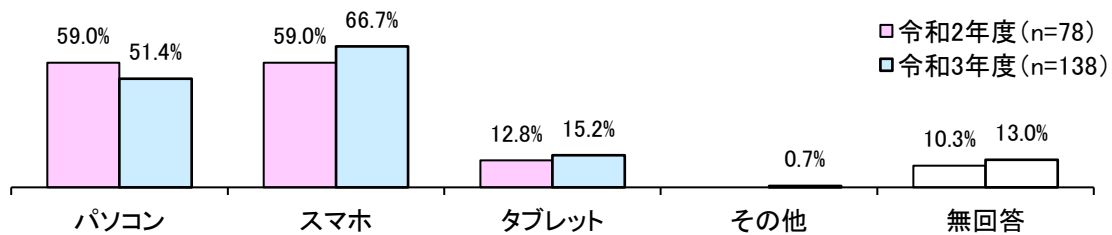
⑤介護保険の認定状況



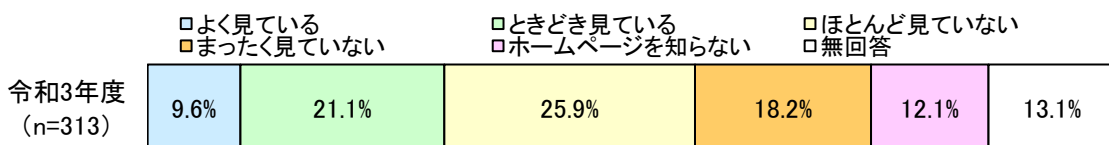
⑥自宅でのインターネット利用状況



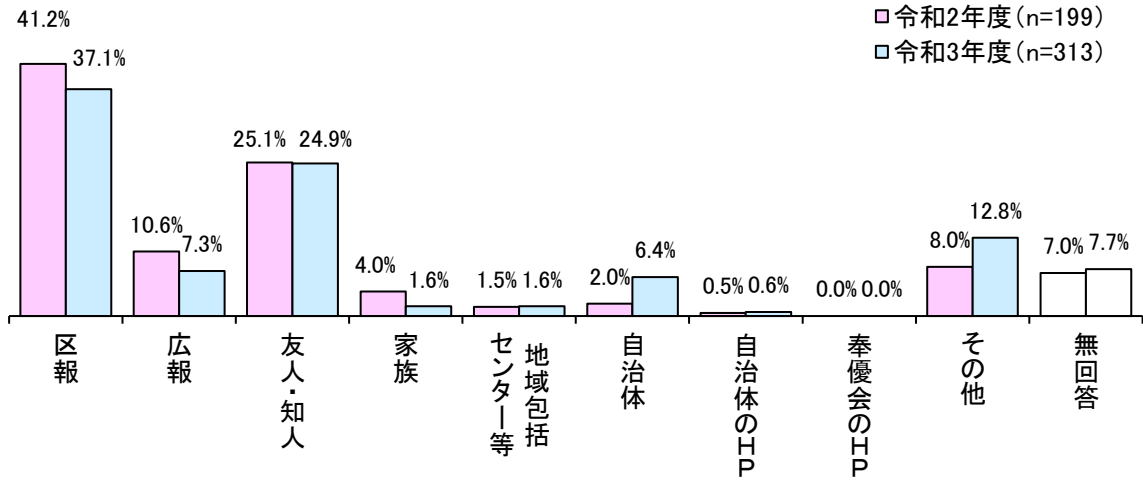
⑦利用している機器(インターネット)



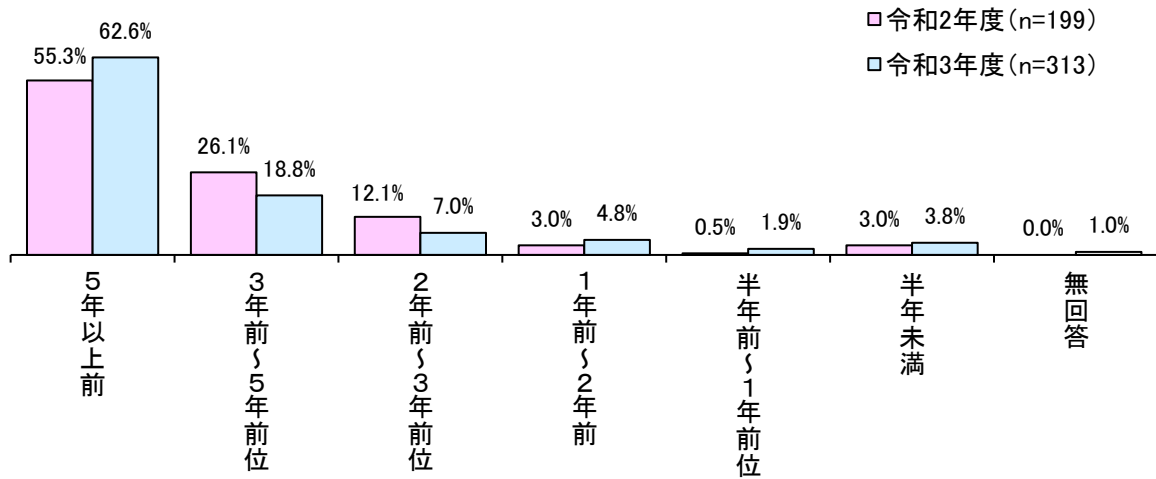
⑧ホームページをどれくらい閲覧しているか



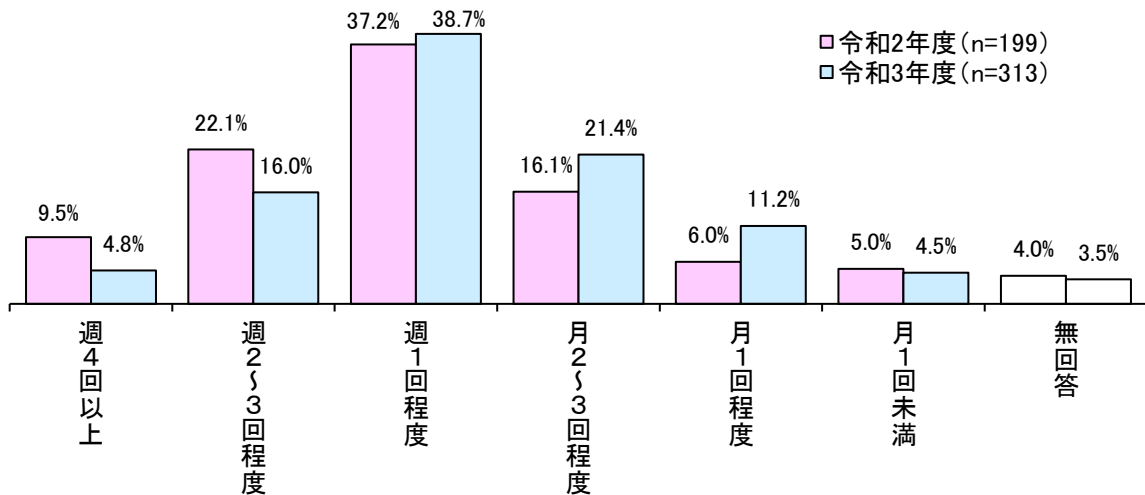
(2)センターを利用し始めたきっかけ



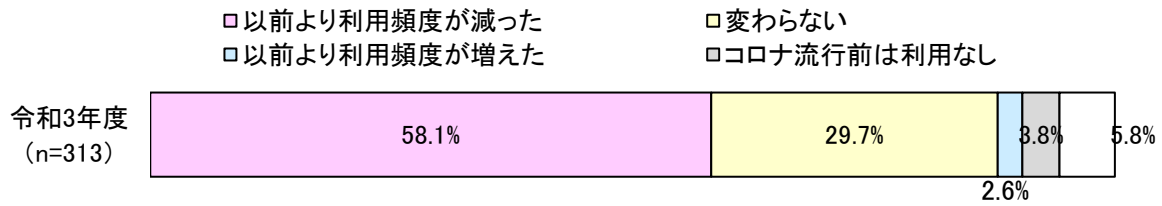
(3)センターの利用開始時期



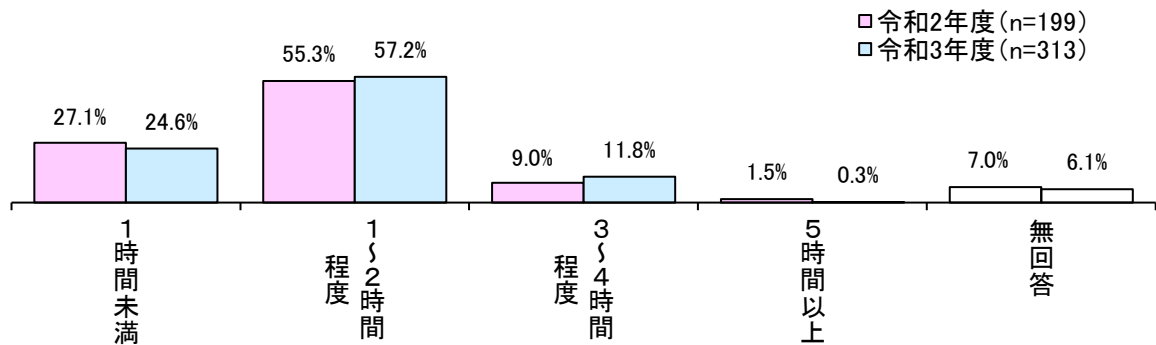
(4)施設の利用頻度



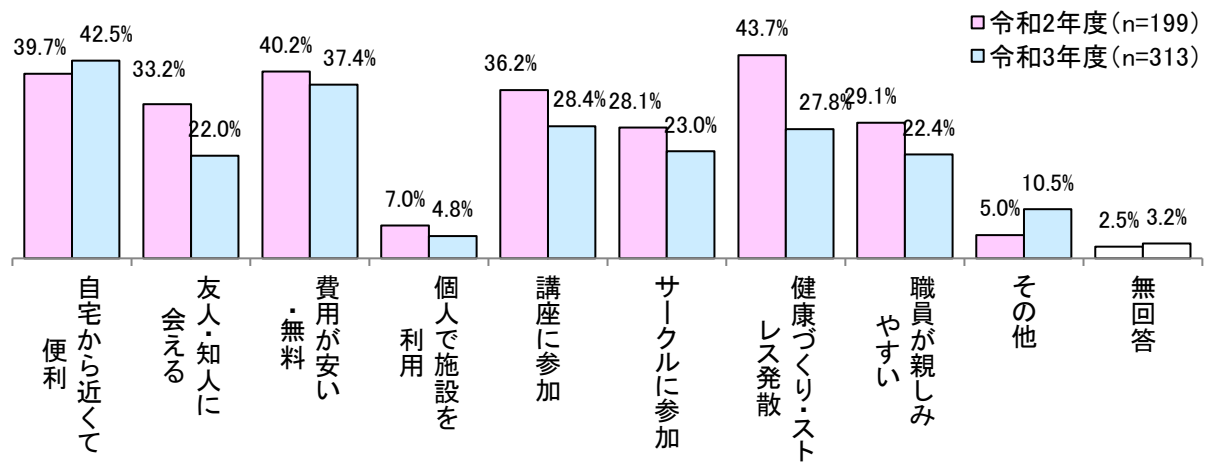
(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化



(6)1日あたりの滞在時間

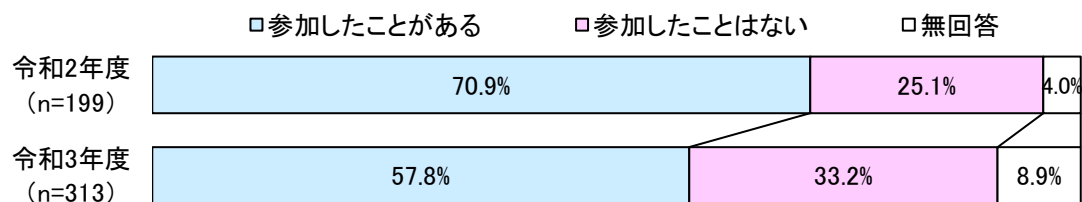


(7)施設を利用する理由

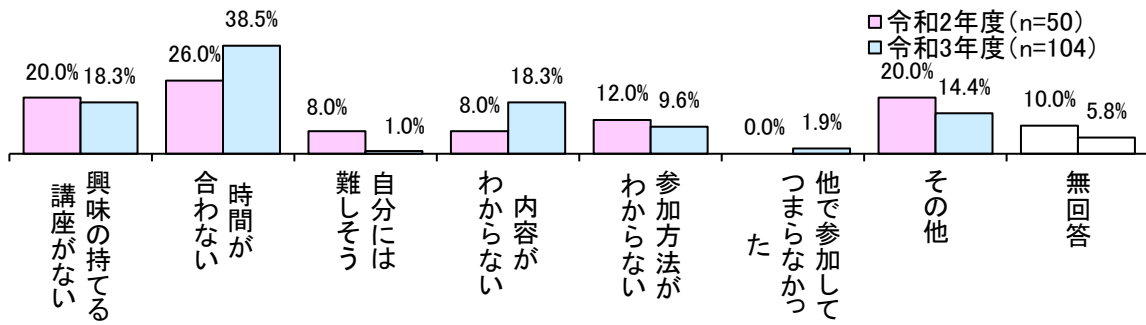


(8)講座への参加について

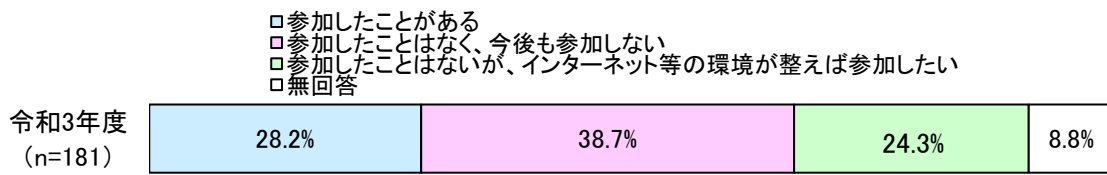
①参加の有無



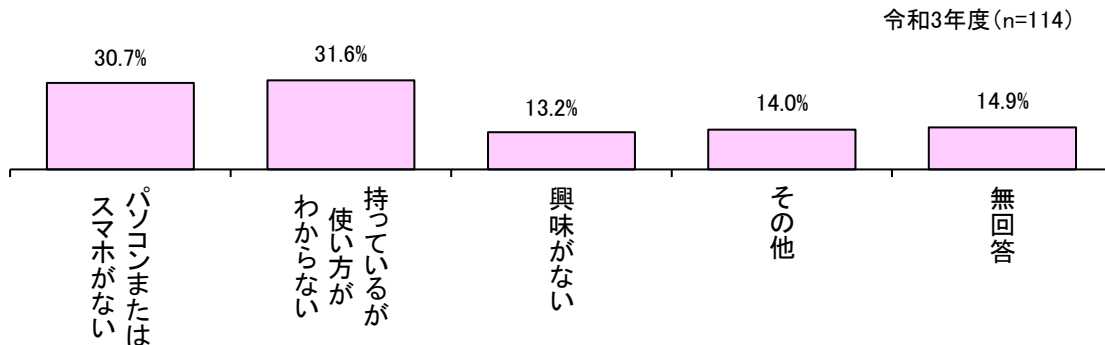
②参加しない理由



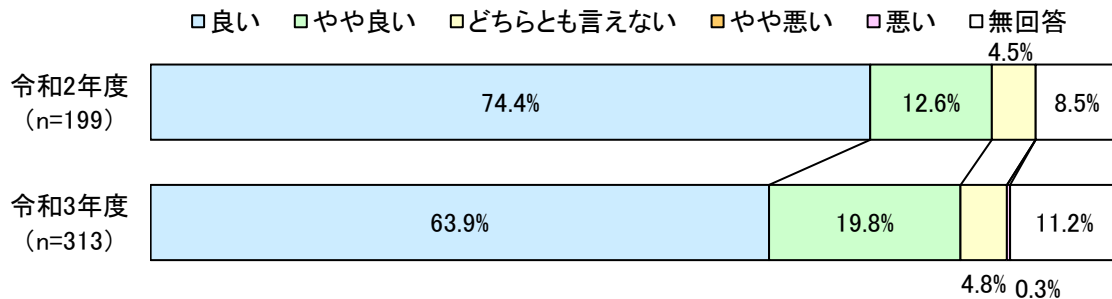
③オンライン講座に参加したことがあるか



④オンライン講座に参加しない、できない理由

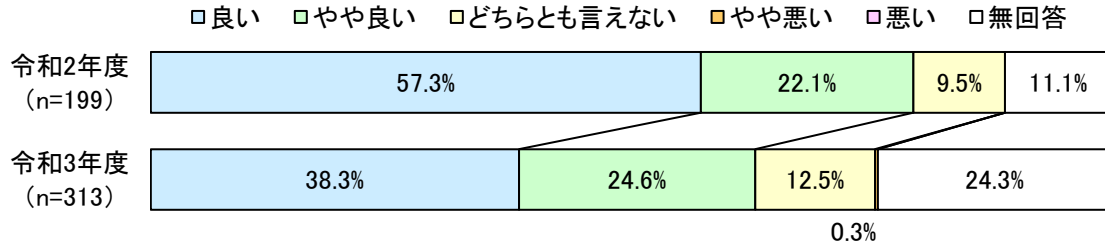


(9)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか※

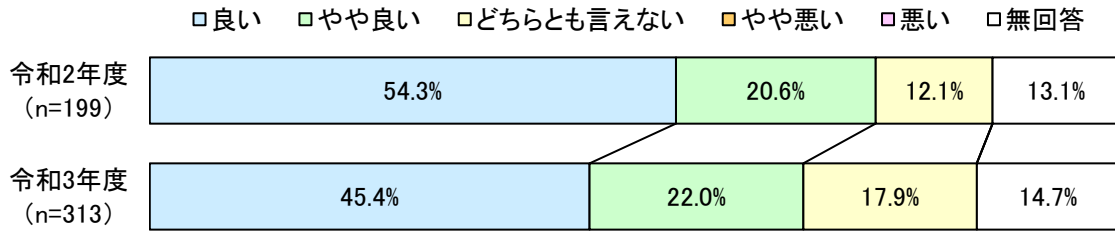


※令和2年度調査では「センターの清掃」

(9)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ

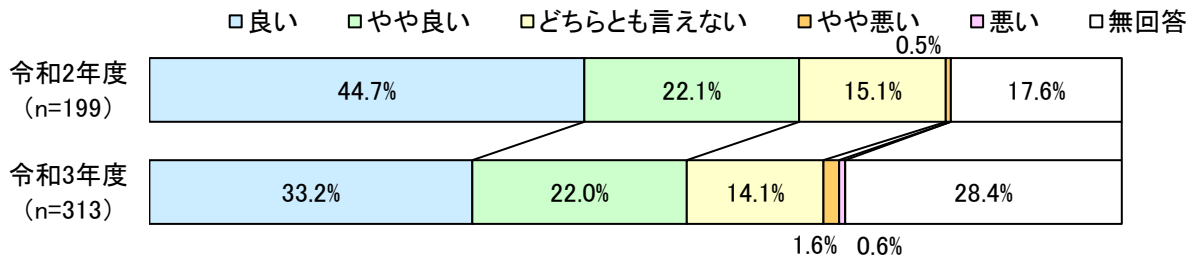


(9)-3 センターの運営について／館内の掲示物や広報誌・ポスターのわかりやすさ※

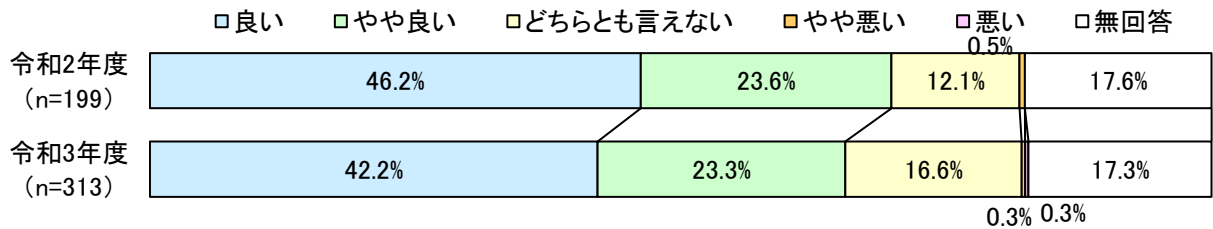


※令和2年度調査では「お知らせのわかりやすさ」

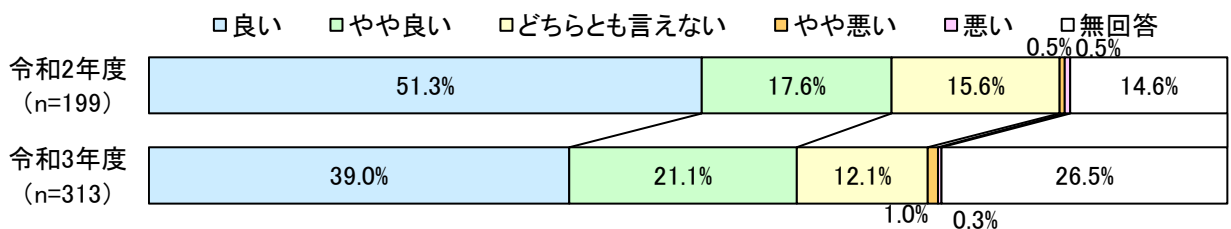
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



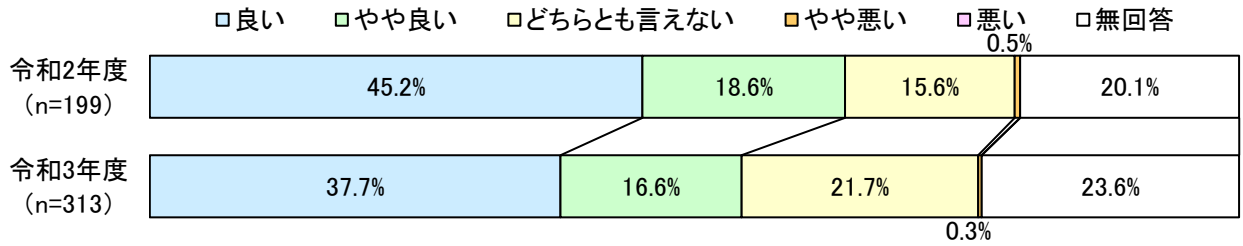
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



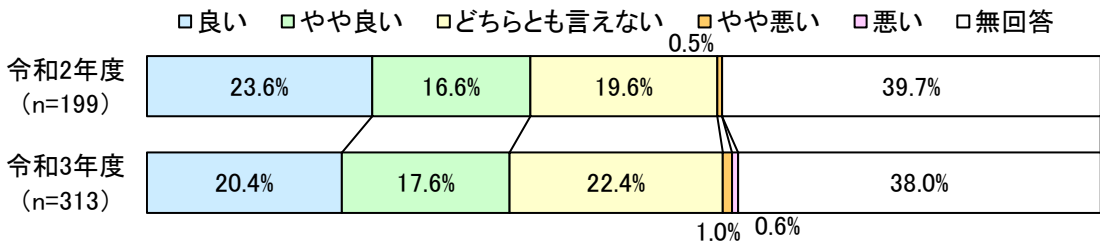
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

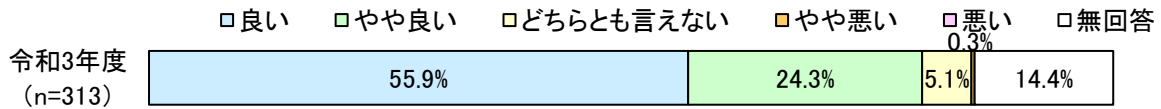


(9)-8 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供※

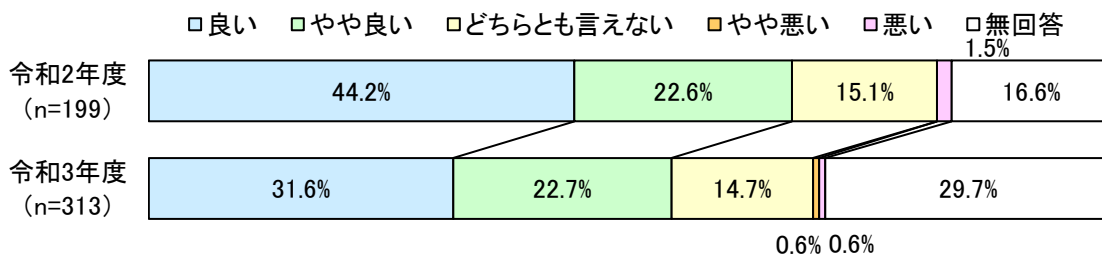


令和2年度調査では「ホームページでの情報提供」

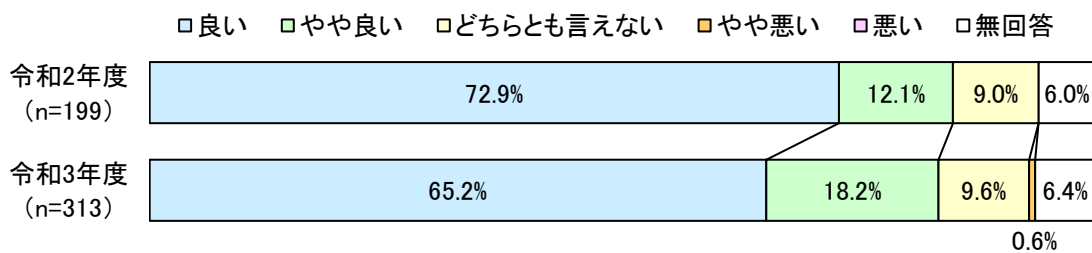
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができてきているか



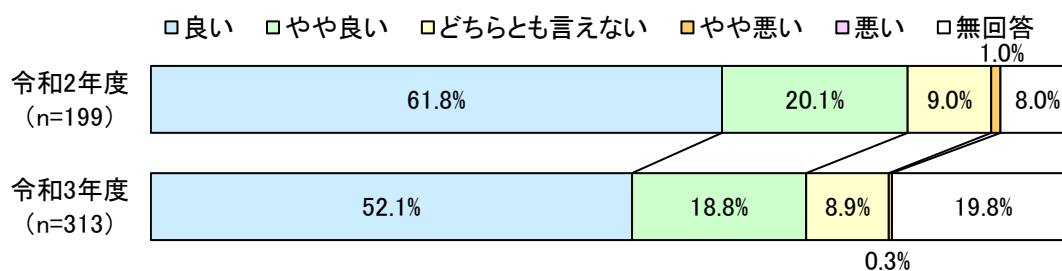
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



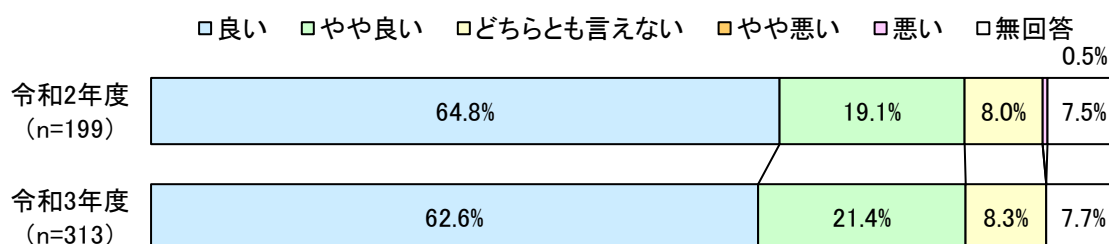
(10)-1 施設の職員について／職員の服装



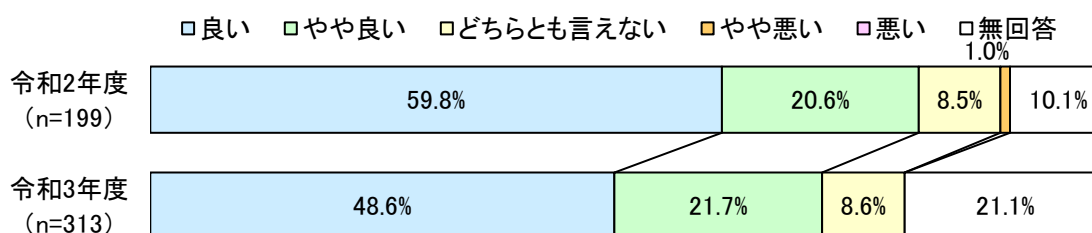
(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



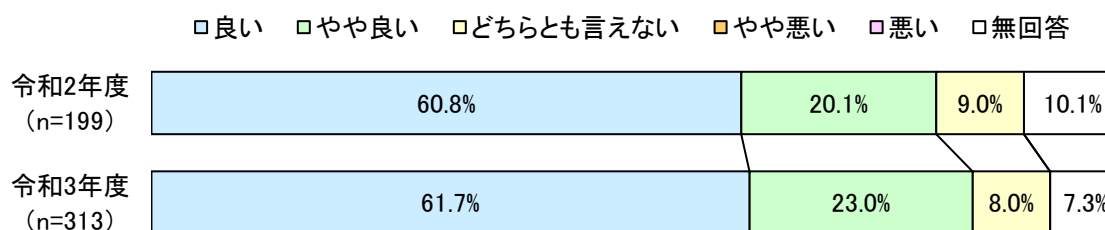
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



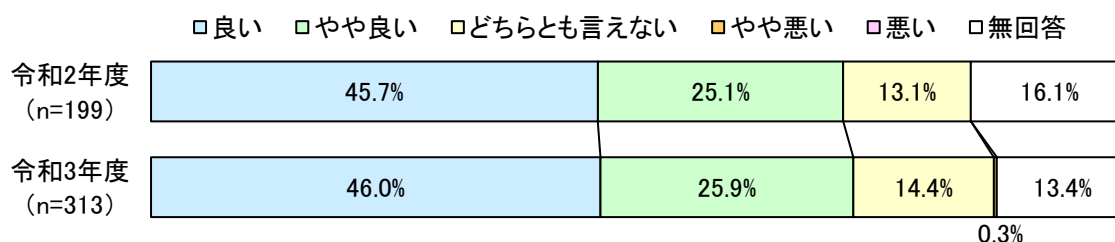
(10)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



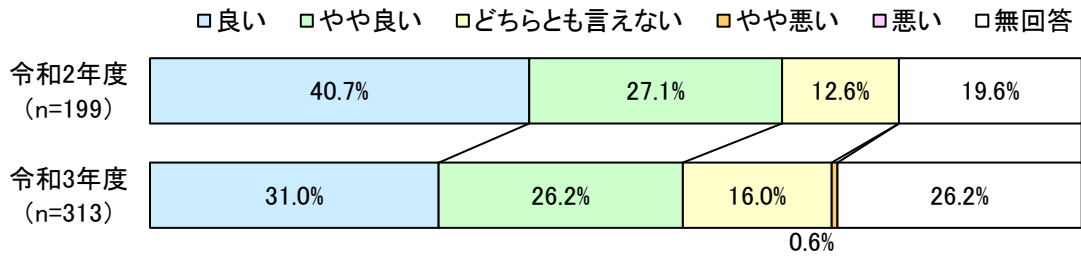
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



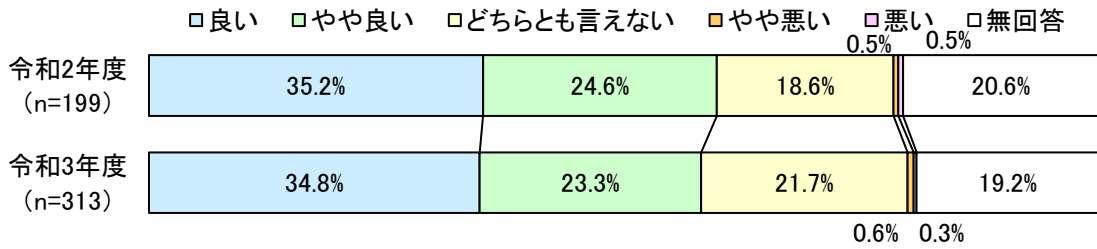
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



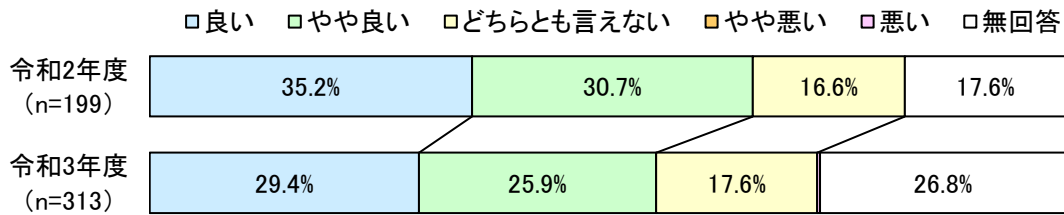
(11)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



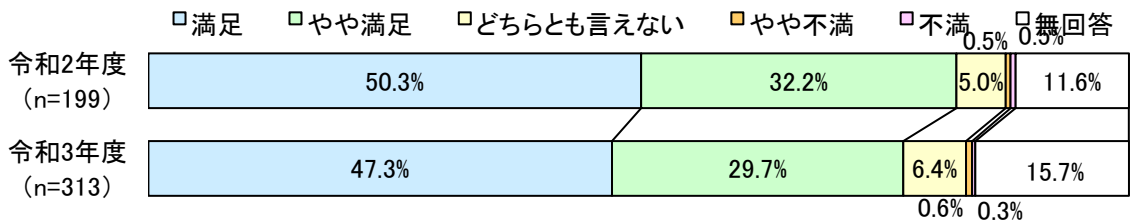
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



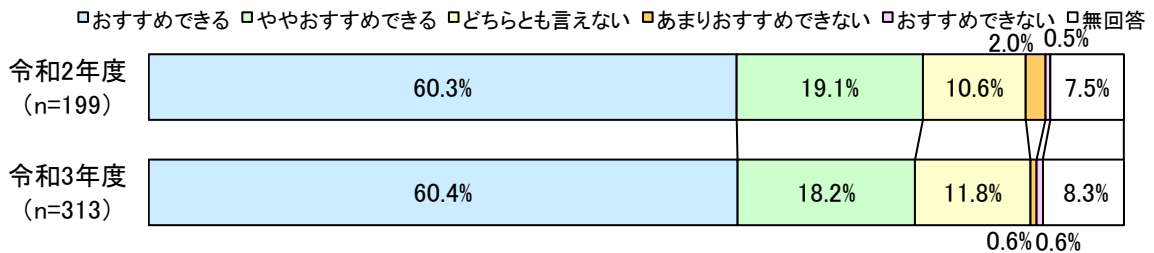
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(12) センターの総合満足度



(13) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



自由回答一覧

(1)-③ センターまでの主な交通手段

車 8件
タクシー 2件
バイク・スクーター 2件
家族の送り迎え

(2) センターを利用し始めたきっかけ

老人会・サークルの集りで 9件
ふれあい館の他の施設を利用した時に知った 5件
近所だから 4件
センターの講座に参加するため 3件
散歩の途中に立ち寄った 3件
ふれあい館前の掲示板を見て 2件
60才になったので
転入
期日前選挙で
お風呂の利用

(7) センターを利用する理由

入浴 17件
老人会 8件
脳トレの資料をもらっている
散歩がてら
集会室利用

(8)-② 講座に参加したことがない理由

時間がない 3件
必要ない
カラオケがやりたいから

(8)-④ オンライン講座に参加しない、できない理由

- 時間がない 4件
- オンラインのやり方がむずかしそう・やり方がわからない 4件
- パソコン、スマホを持っていない・ネット環境が無いから 4件
- 画面が小さすぎる。よく見えない 3件
- 対面の方が楽しい 2件

- 受講したい講座が無い 2件
- 一人でやるのはつまらない

(13) センターを同年代のお知り合いの方に紹介したい・おすすめできない理由

【紹介したい】

- 職員さん達の対応が良い、優しく丁寧に接してくれる 9件
- 楽しめて健康に良いから 8件
- ひのき風呂は広くてのんびりできる、衛生的 5件
- 友達が出来ると 4件
- 使いやすい、利用しやすい 3件
- 各種講座が有ること 2件
- 自分が楽しいから 2件
- 私としてはとても気に入っているから。
- 心地よく過せる環境が整っているので安心してすすめられる。
- 意見交換の場
- 楽しい講座がいろいろある
- 参加する事で生活に張りが出て来る

【おすすめできない】

- 今回はじめての参加でよく理解出来てない 2件
- ここにくる迄が遠い。
- 特段良いと思うものがない。
- 自分が満足していないから
- あまり効果が感じられないから

【自由記述欄】 センターへのご意見・ご要望

【感染症予防対策に関して】

- カラオケを、スタートさせてください 2件
- お風呂の洗い場に（人が）少ないのに入れたい 2件
- ヘルストロン、マッサージもう少し増やして欲しい
- CD デッキ等の借り入れが早く出来ます様に
- ビリヤード
- コロナ後早く元通りになって欲しい

※11月15日（月）よりカラオケ・囲碁利用再開。マッサージ機回数緩和。団体への備品貸出再開

【浴室利用に関して】

- 入浴日を週2回は出来なか?検討して欲しい。 4件
- 入浴は祝日は翌日に可にしてほしい、入浴日を変更できると良い。 2件

- 風呂の利用曜日を2～3年毎に変更することを希望。

【講座に関して】

- フィットネス、ストレッチ、体操関係の講座をもう少し増やしてほしい 14件
- 申込み時に申込出来ない事が多い、電話申し込みも通話中である 4件
- イベントをもっとふやしてほしい
- 高齢者向けスマホ講座を増やしてほしい
- お昼の体操の再開を望みます
- 健康に関する医師の講座があれば参加したい

【備品・設備など】

- WiFi入れてほしい。パソコンカウンターがほしい 2件
- フリースペース(?)一人作業机(?)が欲しい。
- 舞踊、体操系(ヨガ?)動きのチェックをする時に鏡付の部屋使用したいです。
- 駐車場無料に

【その他】

- いつもありがとうございます。 5件
- 大変気にいっている
- 高齢者の生きがいです。
- 前の様に、いろいろな行事が行なわれることを願います♡
- コロナ休館の間に中が明るく衛生的に貼ってあるものも見やすくなりうれしい
- もう少し巾広く皆様に広めた方が良いと思う
- 職員の方が親切
- 利用者の声により耳を傾けていただきたい
- 入浴上の事ですがいつもロッカーの消毒床掃除笑顔での対応すべて申しわけないくらい温たかく親切にして下さりありがとうございます
- 私は駒場に住んでいるので少し遠いです。近くにあるといいなと思っています。
- センターの近くの方々はどうらやましい。町会があり、情報も速く入り、センターの講習会にも気がるに顔を出しているようだ
- 利用者の声が反映されていない。聴こうとしていないと感じている。あのアンケート用紙から何が把握出来るのです。何もできない。以前から繰り返し指摘をしているが全く変化していない。又あのアンケート用紙でないといけない理由の説明もない
- 早くコロナ…の前にもどってほしいです。
- 年をとっている者へ少し甘やかしている。年寄り強いです
- 特になし 6件